

ACCESSIBILITÀ DEI CONTRATTI DI CREDITO

COSA

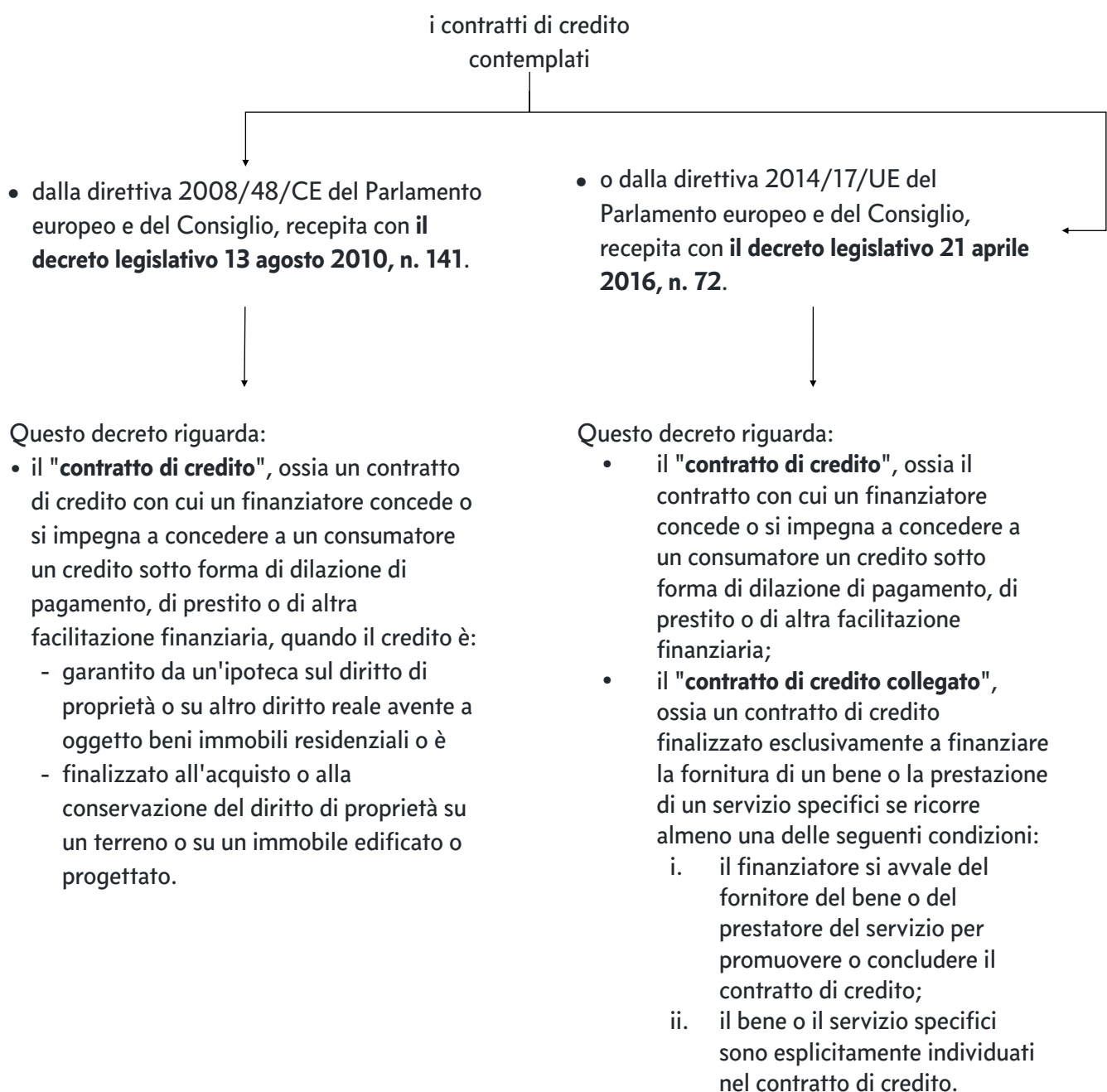
L'Italia ha attuato la [direttiva europea](#) sui requisiti di accessibilità di alcuni prodotti e servizi (il cosiddetto European Accessibility Act) con il [decreto legislativo del 27 maggio 2022 n. 82](#).

QUANDO

A partire dal 28 giugno 2025 i prodotti e servizi presi in considerazione dal decreto dovranno possedere i requisiti di accessibilità.

QUALI CONTRATTI?

Tra i servizi elencati sono compresi i servizi bancari per consumatori, definiti come la fornitura ai consumatori dei servizi bancari e finanziari seguenti:



REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ

I servizi elencati devono essere conformi ai requisiti di accessibilità di cui alle **sezioni III e IV dell'allegato I** del d.lgs. n. 82/22, di cui riporto un estratto.

SEZIONE III – ALLEGATO I

Requisiti generali di accessibilità relativi ai servizi disciplinati dal presente decreto ai sensi dell'articolo 1, comma 3.

La fornitura dei servizi, al fine di ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità, deve essere realizzata:

- a) garantendo l'accessibilità dei prodotti utilizzati per la fornitura del servizio in conformità della sezione I e, se del caso, della sezione II dell'Allegato I;
- b) fornendo informazioni in merito al funzionamento del servizio e, nel caso in cui siano utilizzati prodotti nella fornitura del servizio, al suo collegamento con tali prodotti nonché informazioni sulle loro caratteristiche di accessibilità e sull'interoperabilità con le strutture e i dispositivi assistivi:
 - i. rendendo le informazioni disponibili attraverso più di un canale sensoriale;
 - ii. presentando le informazioni in modo comprensibile;
 - iii. presentando le informazioni agli utenti in modalità percepibili;
 - iv. rendendo il contenuto delle informazioni disponibile in formati testuali utilizzabili per la produzione di formati assistivi alternativi fruibili in modi diversi dall'utente e attraverso più di un canale sensoriale;
 - v. presentando caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;
 - vi. integrando eventuale contenuto non testuale con una presentazione alternativa di tale contenuto;
 - vii. rendendo disponibili le informazioni elettroniche, necessarie per la fornitura del servizio, in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solide;
- c) rendendo i siti web, comprese le applicazioni online e i servizi per dispositivi mobili correlati – tra cui le applicazioni mobili – accessibili in modo coerente e adeguato, facendo in modo che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi;
- d) se disponibili, tramite servizi di assistenza (sportelli di assistenza, centri di assistenza telefonica, assistenza tecnica, servizi di ritrasmissione e servizi di formazione) che forniscono informazioni circa l'accessibilità dei servizi e la loro compatibilità con le tecnologie assistive, in modi di comunicazione accessibili.

SEZIONE IV – ALLEGATO I

Ulteriori requisiti di accessibilità relativi ai servizi bancari per consumatori sono questi:

- i. fornire metodi di identificazione, firme elettroniche, sicurezza e servizi di pagamento che siano percepibili, utilizzabili, comprensibili e solidi;
- ii. fare in modo che le informazioni siano comprensibili, con un grado di complessità limitato al livello B2 (intermedio avanzato) del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue del Consiglio d'Europa.

Nota: La lettera a) della sezione III stabilisce che deve essere garantita l'accessibilità dei prodotti utilizzati per la fornitura del servizio in conformità della sezione I e, se del caso, della sezione II dell'Allegato I.

Tuttavia, la sezione II non è riportata in questo documento perché riguarda l'imballaggio e le istruzioni per l'installazione uso del prodotto.

SEZIONE I – ALLEGATO I

Nota : Della sezione I non ho riportato la parte su requisiti settoriali riguardanti i terminali self-service e gli ebook.

Requisiti generali di accessibilità relativi ai prodotti disciplinati dal presente decreto ai sensi dell'articolo 1, comma 2

I prodotti devono essere progettati e realizzati in modo da ottimizzarne l'uso prevedibile da parte di persone con disabilità e devono essere accompagnati, se possibile mediante indicazione al loro interno o su di essi, da informazioni accessibili sul loro funzionamento e sulle loro caratteristiche di accessibilità.

Requisiti relativi alla fornitura di informazioni:

- a) le informazioni sull'uso del prodotto riportate sul prodotto stesso (etichettatura, istruzioni e avvertenze) devono essere:
 - i. rese disponibili attraverso più di un canale sensoriale;
 - ii. presentate in modo comprensibile;
 - iii. presentate agli utenti in modalità percepibili;
 - iv. presentate in caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;
- b) le istruzioni per l'uso del prodotto, qualora non riportate sul prodotto stesso, ma rese disponibili durante l'uso del prodotto o mediante altri mezzi come un sito web, comprese le funzioni di accessibilità del prodotto, le modalità per la loro attivazione e la loro interoperabilità con le soluzioni assistive, devono essere disponibili pubblicamente quando il prodotto è immesso sul mercato e devono:
 - i. essere rese disponibili attraverso più di un canale sensoriale;
 - ii. essere presentate in modo comprensibile;
 - iii. essere presentate agli utenti in modalità percepibili;
 - iv. essere presentate in caratteri di dimensioni e forme idonee, tenendo conto delle condizioni d'uso prevedibili e usando un contrasto sufficiente nonché una spaziatura regolabile tra lettere, righe e paragrafi;
 - v. essere rese disponibili, con riferimento al contenuto, in formati testuali utilizzabili per la produzione di formati assistivi alternativi fruibili in modi diversi e attraverso più di un canale sensoriale;
 - vi. essere accompagnate da una presentazione alternativa di eventuale contenuto non testuale;
 - vii. includere una descrizione dell'interfaccia utente del prodotto (gestione, comando e feedback, input e output), che è fornita conformemente al punto 2; per ognuno dei punti di cui al punto 2 la descrizione deve indicare se il prodotto presenta tali caratteristiche;
 - viii. includere una descrizione della funzionalità del prodotto, messa a disposizione con funzioni volte a rispondere alle esigenze delle persone con disabilità conformemente al punto 2; per

ognuno dei punti di cui al punto 2 la descrizione deve indicare se il prodotto presenta tali caratteristiche;

- ix. includere una descrizione di come il software e l'hardware del prodotto si interfacciano con i dispositivi assistivi; la descrizione deve includere un elenco dei dispositivi assistivi che sono stati testati unitamente al prodotto.

Progettazione interfaccia utente e funzionalità:

il prodotto, compresa la sua interfaccia utente, presenta caratteristiche, elementi e funzioni che consentono alle persone con disabilità l'accesso, la percezione, l'utilizzo, la comprensione e il comando del prodotto facendo in modo che:

- a) qualora consenta la comunicazione, compresi la comunicazione interpersonale, l'utilizzo, l'informazione, il comando e l'orientamento, il prodotto utilizzi più di un canale sensoriale, anche offrendo alternative ai canali visivo, uditivo, vocale e tattile;
- b) qualora utilizzi il canale vocale, il prodotto renda disponibili alternative alla parola e all'intervento vocale per la comunicazione, l'utilizzo, il comando e l'orientamento;
- c) qualora utilizzi elementi visivi, il prodotto renda disponibili ingrandimento, luminosità e contrasto flessibili per la comunicazione, l'informazione e l'utilizzo, oltre a garantire l'interoperabilità con programmi e dispositivi assistivi per navigare nell'interfaccia;
- d) qualora utilizzi colori per trasmettere informazioni, indicare un'azione, richiedere una risposta o individuare elementi, il prodotto renda disponibile un'alternativa ai colori;
- e) qualora utilizzi segnali acustici per trasmettere informazioni, indicare un'azione, richiedere una risposta o individuare elementi, il prodotto renda disponibile un'alternativa ai segnali acustici;
- f) qualora utilizzi elementi visivi, il prodotto renda disponibili modalità flessibili per migliorare la chiarezza dell'immagine;
- g) qualora utilizzi l'audio, il prodotto renda disponibili all'utente il controllo del volume e della velocità e migliori caratteristiche audio, comprese la riduzione di segnali acustici provenienti da prodotti nelle vicinanze che fanno interferenza, nonché la chiarezza del suono;
- h) qualora richieda un utilizzo e un comando manuali, il prodotto renda disponibili il comando sequenziale e alternative al controllo della motricità fine, evitando i comandi simultanei per la manipolazione, e utilizzi parti riconoscibili al tatto;
- i) il prodotto non presenti modalità di funzionamento che richiedono una grande estensione e molta forza;
- l) il prodotto non scateni crisi di epilessia fotosensibile;
- m) il prodotto tuteli la riservatezza dell'utente durante l'utilizzo delle caratteristiche di accessibilità;
- n) il prodotto offra un'alternativa all'identificazione e al comando biometrici;
- o) il prodotto garantisca la coerenza della funzionalità e conceda tempo sufficiente e flessibile per l'interazione;
- p) il prodotto renda disponibile software e hardware che si interfaccino con i dispositivi assistivi.

Servizi di assistenza:

se disponibili, i servizi di assistenza (sportelli di assistenza, centri di assistenza telefonica, assistenza tecnica, servizi di ritrasmissione e servizi di formazione) forniscono informazioni circa l'accessibilità dei prodotti e la loro compatibilità con le tecnologie assistive, in modi di comunicazione accessibili.

CHI SONO

Avv. Giorgio Trono

www.giorgiotrono.it

iura.design

[Newsletter](#) su legal design e scrittura giuridica

[Canale Telegram](#) su legal design e scrittura giuridica